

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker. (2013). *Manajemen Ekuitas Merek, Alih Bahasa: Aris Ananda*,. Jakarta: Spektrum Mitra Utama.
- Azwar. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar. (2015). *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bailia, S. L. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan di Kota Manado. *Jurnal Ekonomi*, Vol. 2 No. 3.
- Barnes. (2009). *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Bourini, J. M.-B. (2018). Investigating the managerial practices' effect on Employee-Perceived Service Quality with the moderating role of supportive leadership behavior . *Management and Business Economics*, 7.
- Bungin. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Gajah Mada Press.
- Chicu, e. a. (2018). Non-performing loans decision making in the Romanian banking system. *Management & Marketing*, Vol.13 No.1.
- Gulla, O. R. (2015). Analisis harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel manado grace inn. *Jurnal ekonomi dan bisnis*, Vol. 3 No. 1.
- Haryono, O. (2014). Analisis pengaruh citra merek dan mutu layanan terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Industri*, Vol. 4 No. 1.
- Hidayat. (2015). Performance Appraisal sebagai Alat Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah*, 1-8.
- Hidayat, R. F. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya. *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 2 No. 3.

- Ibrahim, W. d. (2017). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Donat Madu Cihanjuang Pekan Baru. *FISIP*, Vol. 4 No. 2.
- Keller. (2012). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kerby, J. K. (2004). *Essentials of Marketing Management*. USA: South-Western Publishing Co.
- Kotler. (2008). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lahap, M. (2016). The Importance of Communication in Improving Service Delivery and Service Quality in the Malaysian Hotel Industry. *Social and Behavioral*, 213-220.
- Lasander, C. (2013). Citra Merek, Kualitas Produk dan Promosi Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Makanan Tradisional (Survey pada Industri Rumah Tangga Dodol Daging Pala Audia di Tahuna Kab. Sangihe). *Jurnal EMBA*, Vol. 01 No. 03.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marlina. (2018). Komitmen dan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja guru. *Pendidikan*, Vol.12 No.3.
- Moeljono. (2003). *Budaya korporat dan keunggulan korporasi*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Mohammed, R. (2018). A conceptual model of corporate social responsibility dimensions, brand image, and customer satisfaction in Malaysian hotel industry. *Social Sciences*.
- Muda, D. d. (2010). *Analisis Data: Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU Press.
- Nasution. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman. (2001). The behavioral consequences fo service quality. *Marketing*, Vol.60.
- Priyatno. (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*. Yogyakarta: Gaya Media.

- Purwanto. (2007). *Psikologi Pendidikan Remaja*. Bandung: Rosdakarya.
- Putro, S. B. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2 No. 1.
- Richardson. (2000). Extrinsic and Intrinsic Cue Effects On Perceptions of Store Brand Quality. *Journal of Marketing*, Vol. 58.
- Sabarguna. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium.
- Sembiring, S. K. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus MCDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 15.
- Septianita, W. A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember). *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 1 (1) halaman : 53-56.
- Sondakh. (2015). Pengaruh kualitas sistem aplikasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem aplikasi RTS (Rail Ticketing System) dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3 No. 1.
- Sricharoenpramong. (2018). Service quality improvement of ground staff at don mueang international airport. *social*, 15-21.
- Sudarmanto. (2005). *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya .
- Tjahjaningsih, E. (2013). Pengaruh citra dan promosi terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan supermarket Carrefour. *E-Journal UNISBANK Semarang*.

- Tjiptono. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Vanhanen, L. L. (2018). Software engineering problems and their relationship to perceived learning and customer satisfaction on a software capstone project. *systems and software*, 50-66.
- Wirtz, H. P. (2008). Managing human resources for service excellence and cost effectiveness at Singapore Airlines. *Managing service quality*, Vol.18 No.1.
- Zethaml. (2004). Problems and Strategies in Services Marketing. *Jurnal of Marketing*, Vol. 49.